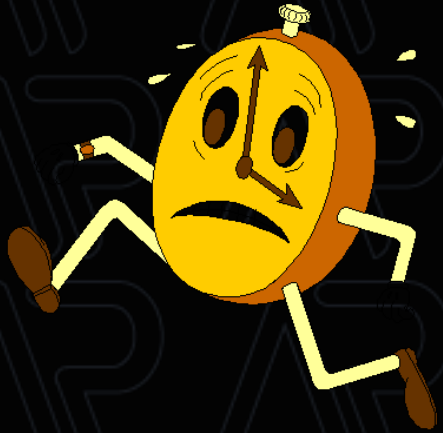




# مهارات البيع للتجزئة

مهارات البيع نحو ضخامة الانجاز

# إرشادات عامة



# الملف التعريفي للشركة

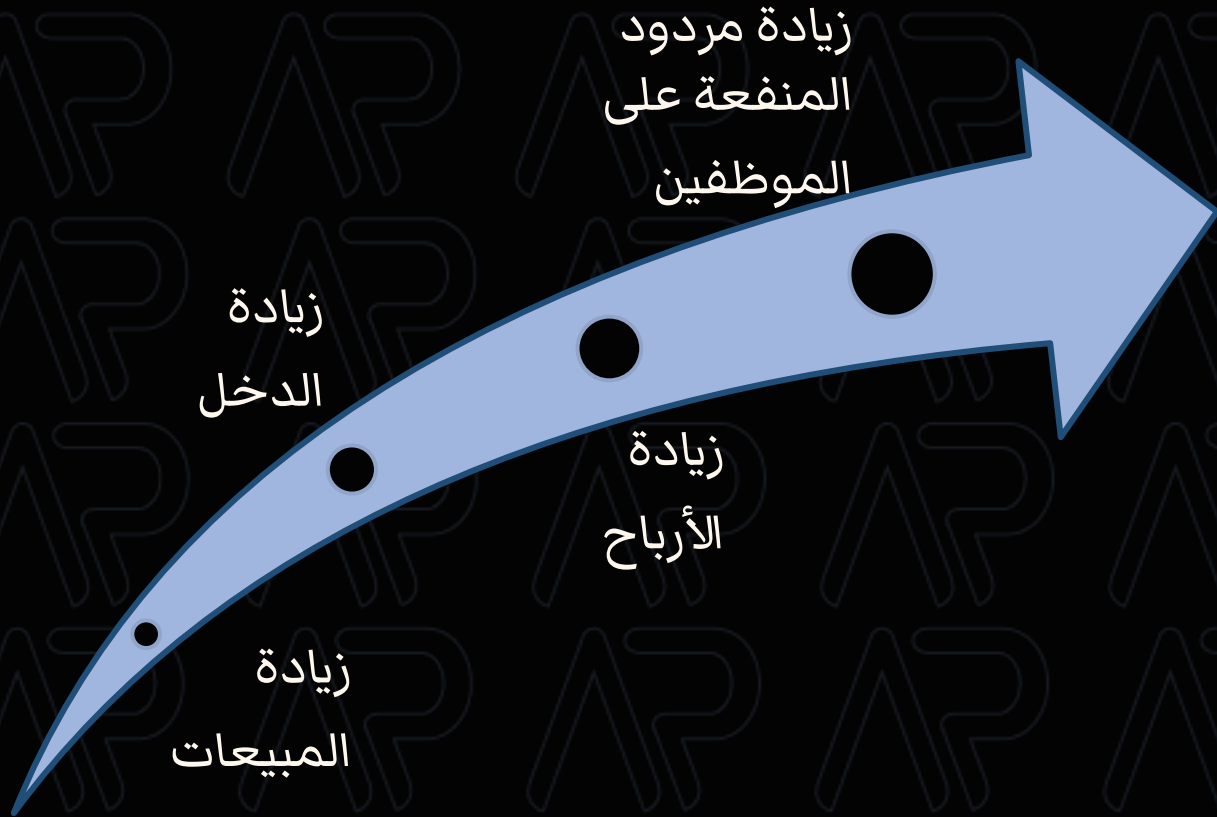
# الملف التعريفي للمدرب

ما هو "البيع"؟

هو الفعل لإستبدال النقد  
كتعويض عن منتج او خدمة



# أهمية المبيعات

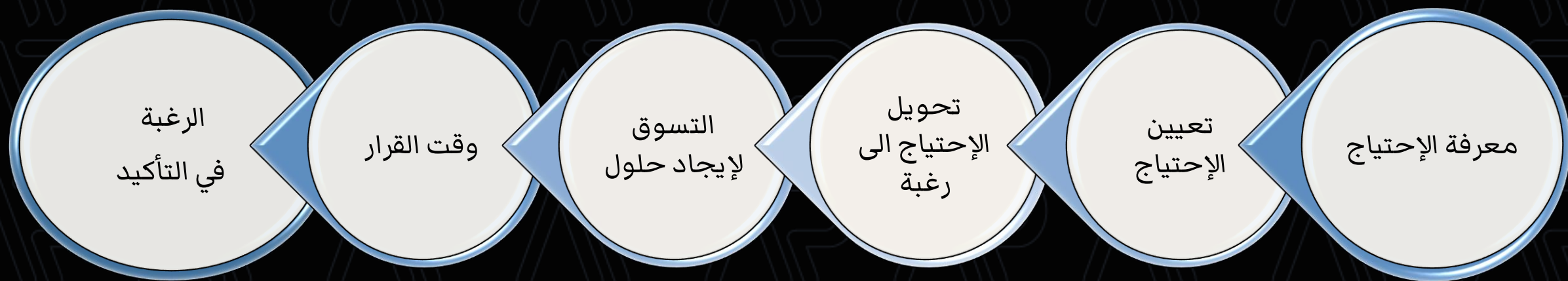


نقص المبيعات



# طريقة توزيع العمولات

# عملية الشراء





# التمرين 1



حاول بيع العلبة المغلفة دون معرفة المحتوى

# أساسيات عملية البيع

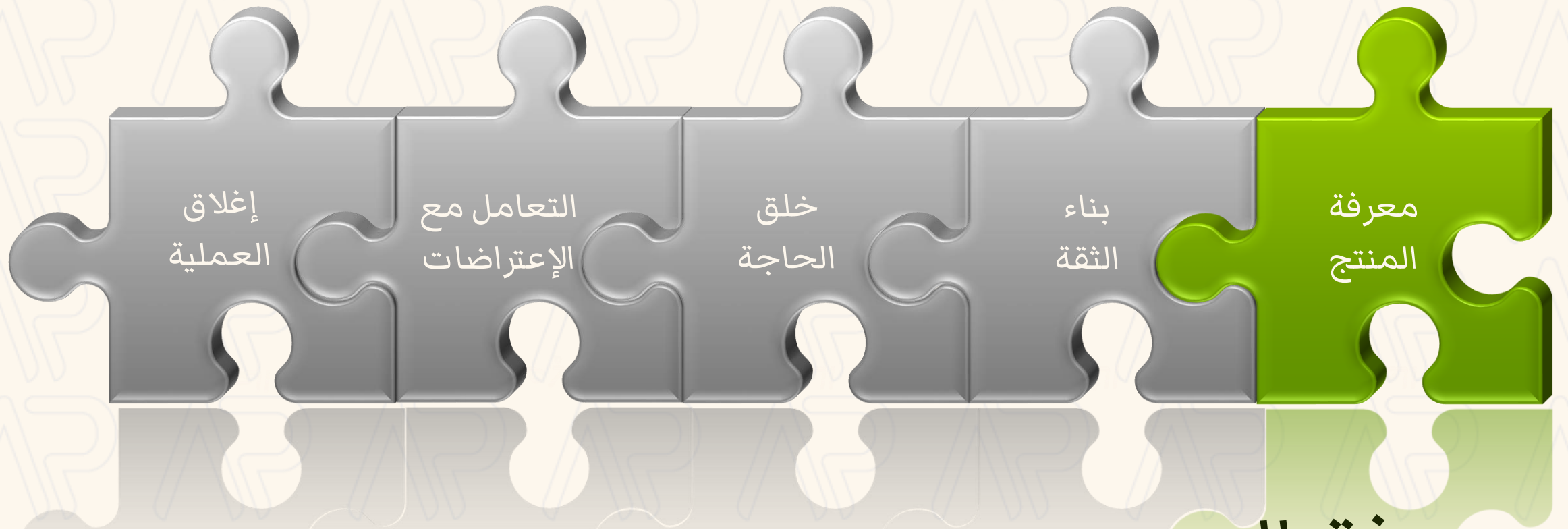
إغلاق  
العملية

التعامل مع  
الإعترضات

خلق  
الحاجة

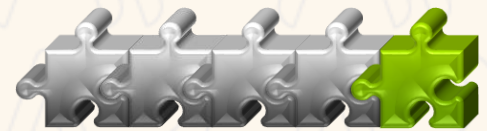
بناء  
الثقة

معرفة  
المنتج



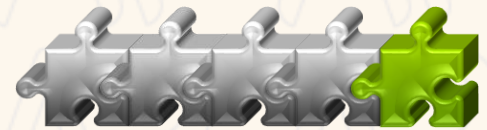
## معرفة المنتج

إعرف المنتج جيداً لتتمكن من بيعه



معرفة المنتج

# معرفة المنتج



معرفة المنتج

# معرفة المنتج - معرفتك للعميل

الجنس

العمر

المظهر الخارجي

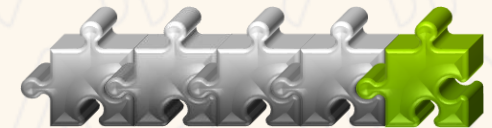
اللغة

التفضيلات

الإلتناء الإجتماعي

أسلوب المعيشة

الحالة الذهنية



معرفة المنتج

# معرفة المنتج - معرفتك للعميل

كيف تعرف عميلك؟

تصور

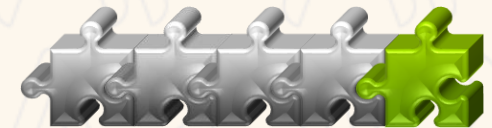
شجع العميل على  
الحديث

تجنب الإفتراضات

أعد صياغة  
الحديث

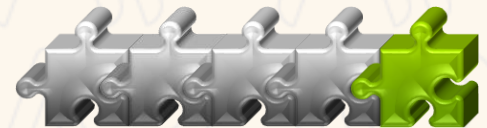
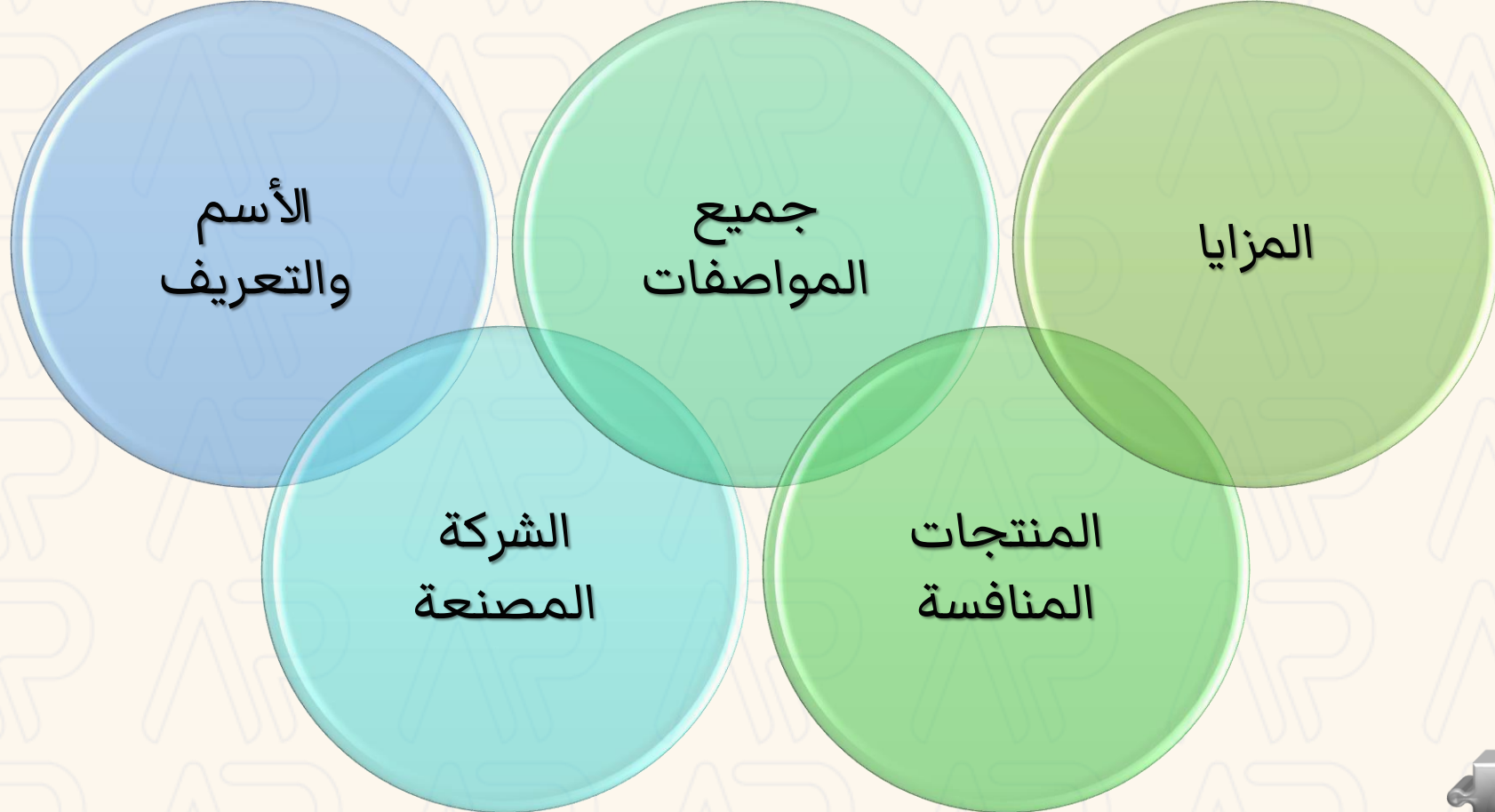
لاحظ لغة الجسد

إنّبه



معرفة المنتج

# معرفة المنتج - معرفتك للمنتج



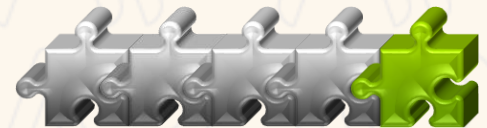
# معرفة المنتج - معرفة العميل للمنتج

اخبر العميل عن تفاصيل المنتج

أعط العميل صورة واضحة عن المنتج

دائماً إبدأ وركز على المزايا

إشرح للعميل طرق الإستخدام



معرفة المنتج



## تمرين 2



- قم بعمل دعاية مدتها 30 ثانية
- عن الشركة او احد منتجاتها
- اذكر مزايا الشركة او المنتج
- اختر مفرداتك بعناية
- اجعل الإعلان جذاب ومقنع وواضح



## بناء الثقة

لتكون عملية بيع محققة, يجب عليك بناء الثقة



بناء الثقة

# بناء الثقة

## • المظهر الأولي

اللباس الرسمي, الهدام, النظافة, الأناقة, الرائحة, المحيط العام, الخ

## • التعامل

التحية, الإبتسامة, الترحيب, اللباقة, الإحترام, المراعاة, الخ

## • المزاج

كن على طبيعتك, الحماس المناسب, الثقة بالنفس, التفاؤل, الخ



“

لن يكون هناك فرصة أخرى لخلق  
الإنطباع الأولي

”

إجعل الأنطباع الأول افضل إنطباع



بناء الثقة

# بناء الثقة - التحية

يمكن الإستعاضة بهذا		إجابة العميل	التحية التقليدية
لا تقف خلف الطاولة	اجعل نفسك في وسط المحل	شكرا انا فقط اتطلع	مرحبا كيف حالك
قف بثبات	لا تحجب رؤية العميل		هل يمكنني مساعدتك؟
هل تود المساعدة في تحديد اختيارك؟	إبتسامة حقيقية "مرحبا, اهلا بك"		هل تبحث عن شيء محدد؟
إذا أجابك بلا, "إذا إحتجت للمساعدة فسيساعدني ان أكون بخدمتك". ثم تراجع قليلا وكن متاحا	إذا اجابك بنعم, قدم المساعدة		كيف يمكنني مساعدتك؟



# بناء الثقة

- لا تكذب
- لا تكذب (الإختراع)
- لا تكذب (المبالغة)
- لا تجعل العميل مخطئاً
- إستمع ثم إستمع ثم إستمع تفاعلياً
- أظهر التواصل مع العميل (القواعد المشتركة)
- أظهر الثقة بالنفس والشركة والمنتج (ليس الغرور)
- حافظ على التواصل البصري (ليس التحديق)
- حافظ على ابتسامتك (ليس الضحك وليس العبوس)



بناء الثقة

# بناء الثقة - إظهار التواصل

- العميل يحب الإطار والمجاملة - قدم له ذلك بحرية
- العميل يحب الإحترام - أظهر له ذلك بوضوح
- العميل يبحث عن طرق لتسهيل هدفه ومتطلباته - قدم له خدمة ممتازة
- العميل يحب الحديث عن مواضيع تهتمه - إكتشفها وتحدث عنها
- إكتشف عن هواياته, أسرته, عمله او ما يهتم به - دونها وتحدث عنها
- إكتشف ما يحفزه للشراء - أكد له أهمية ذلك
- العميل سيقوم بالشراء من اشخاص يستلطفهم - إجعله يستلطفك



## تمرين 3



- كل شخصين في مجموعة
- احدهم البائع والآخر المشتري
- تدرب على الترحيب وبناء الثقة
- ثم قم بتبادل الأدوار





# خلق الحاجة

إحتياجات العميل هي أفضل المحفزات



خلق الحاجة

# خلق الحاجة

- |   |   |
|---|---|
| 1. إبدأ بالنقاط المسببة لعدم الراحة للعميل<br>(إسئل العميل) | 4. عمم المشكلة وخصص الحلول                    |
| 1. عن وجود شكوى او مشكلة                                    | 5. لا تقم بعرض الحلول دفعة واحدة من البداية   |
| 2. اذا لم يكن عند العميل عدم ارتياح,                        | 6. اجعل العميل يؤكد احتياجه                   |
| اخلق له ذلك   | 7. اجعل الحل يستحق البذل المادي               |
| 2. افهم الظروف بشكل كامل (اسمع وامعن                        | 8. اعرض الحل على انه الحل الأمثل لحاجة العميل |
| في السمع واسئل عن التفاصيل)                                 |   |
| 3. فكر في حلول متنوعة وبديلة                                |   |



# خلق الحاجة - الأسئلة

- الأسئلة هي الوسيلة لمعرفة المعلومات اللازمة لإكمال عملية البيع
- ابدأ أسئلتك بالأسئلة المفتوحة ثم تحول للأسئلة المغلقة

الأسئلة المفتوحة

- تجعل العميل يتوسع في الإجابة
- أسئلة تبدأ بـ متى أو أين أو كيف أو لماذا أو من أو ماذا

الأسئلة المغلقة

- تحصر العميل بين الإجابة بـ نعم أو لا
- أسئلة تبدأ بـ هل

الأسئلة الخياريّة

- تعطي العميل مجموعة من الخيارات الإيجابية فقط بحيث لا تفتح المجال لأي إجابة بالرفض



خلق الحاجة

# خلق الحاجة - الأسئلة

- الأسئلة هي الوسيلة لمعرفة المعلومات اللازمة لإكمال عملية البيع
- ابدأ أسئلتك بالأسئلة المفتوحة ثم تحول للأسئلة المغلقة

• التصريح بالمنفعة بصيغة الإخبار وتدعيمها بصفة من صفات المنتج ثم إلحاقها بسؤال مغلق

أسئلة بمدلول المنافع

• عندما يصرح العميل بقول إيجابي يمكن متابعة قوله بسؤال مغلق لتدعيم الفكرة

أسئلة بمدلول قول العميل



خلق الحاجة

# خلق الحاجة - الأسئلة

NO ISSUES  
=  
NO NEEDS

- حدد استراتيجية المطلوبة للأسئلة
- دائما إبدأ بأسئلة مفتوحة لتحديد الإحتياجات الحقيقية
- الحاجة هي الأسباب وراء رغبة العميل للشراء
- دائما انتهى بأسئلة مغلقة لتأكيد هذه الإحتياجات

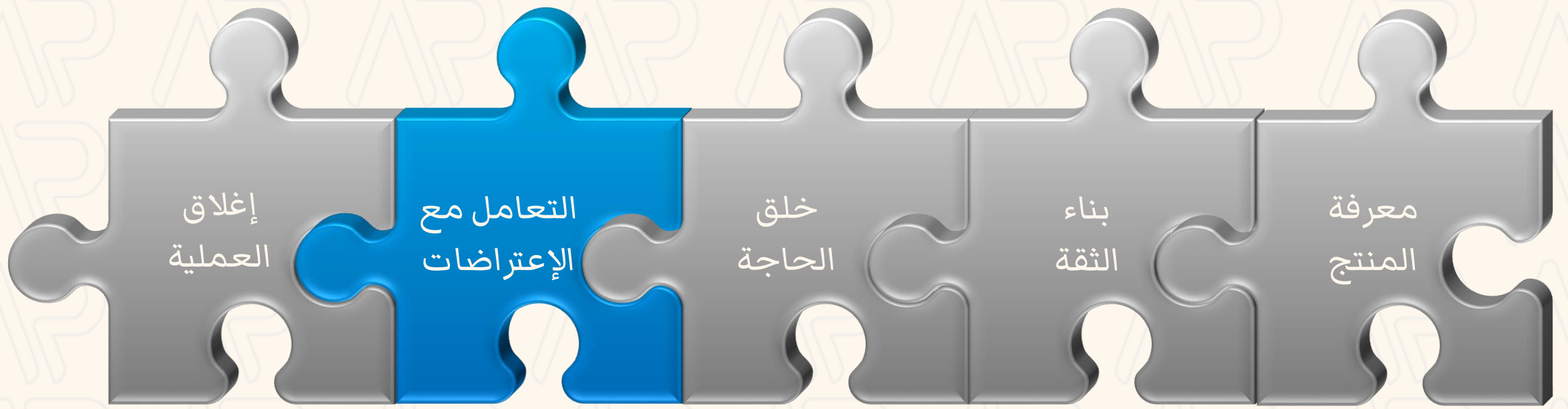


خلق الحاجة

## تمرين 4

- اختر شيئاً موجود في الغرفة
- إسأل عن الإحتياج او الإستخدام او أهمية هذا الشيء
- لديك عدد لا متناهي من الأسئلة لكن لديك مرة واحدة فقط لمحاولة تسمية هذا الشيء





## التعامل مع الإعتراضات

العميل الذي ليس له إعتراضات هو عميل ليس له اهتمام



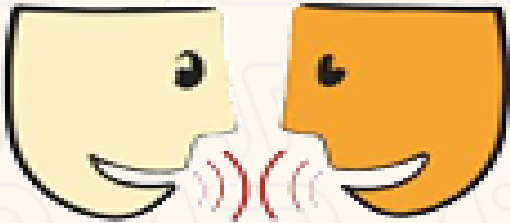
التعامل مع الإعتراضات

# التعامل مع الإعتراضات - الخطوات

● لا تكن شرساً



● لا تقاطع العميل و دعه يكمل كلامه دائماً



إجعل العميل  
يحبس انك موجود  
لمساعدته وليس  
منافسته



● إنتظر



● إبقى هادئاً



● لا تكن دفاعياً



التعامل مع الإعتراضات



# التعامل مع الإعتراضات - أنواع الإعتراضات

التعامل	نوع الإعتراض
أجعل تركيزك على الحاجة	الشك
لا تجادل وقم بالإيضاح	سوء الفهم
لا تهاجم المنافس وقم ببيع منتجك	المنافسة
ركز على القيمة والإستثمار	السعر
أسئل لمعرفة الإعتراض الحقيقي - راجع إستراتيجية الأسئلة - ركز على إيضاح الخسارة اذا لم يتم بالإختيار الآن	المماطلة



# التعامل مع الإعتراضات - السعر



✓ لا تبدأ بإعطاء خصم

✓ لا تقدم الحد الأقصى للخصومات أولاً

✓ لا تبدي القدرة الكاملة على إطاء الخصومات

✓ لا تقبل بآخر سعر من العميل

إعرض  
أفضل  
سعر  
وليس  
أقل  
سعر



✓ إبدأ بأعلى سعر ممكن

✓ إعرض أسعار متنوعة بمزايا مختلفة

✓ أعرض الخصومات تدريجياً

✓ أوضح تأثير المزايا أو الجودة مع نزول السعر



التعامل مع الإعتراضات

“

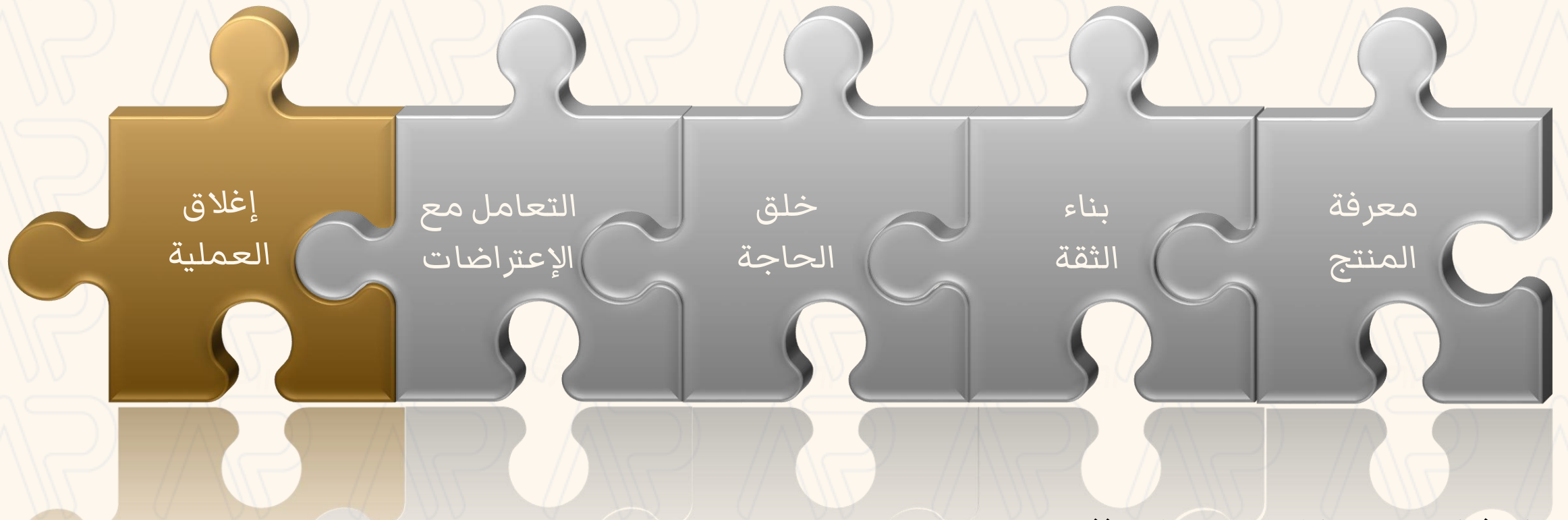
# دائماً أفرغ البرميل قبل التعامل مع الإعترضات

”

إطرح أسئلة مغلقة للتأكد مع عدم وجود إعترضات أخرى

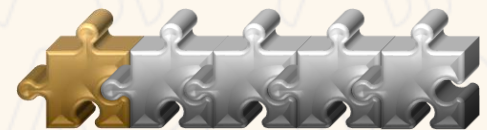


التعامل مع الإعترضات



## إغلاق العملية

النجاح الحقيقي لعملية البيع يكمن في الإغلاق الفعال



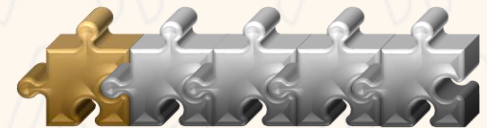
إغلاق العملية

# إغلاق العملية

بعض أسباب عدم التمكن من إغلاق عملية البيع

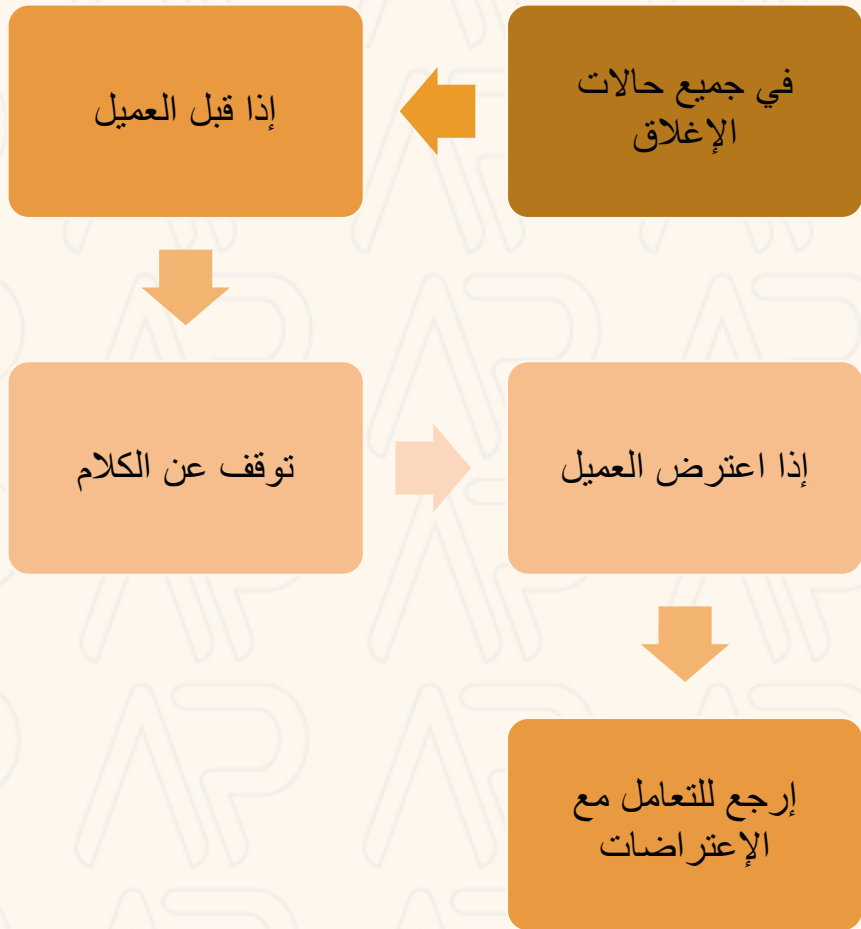


- البدء مبكرا
- التأخر في البدء
- ضعيف او مبتذل
- شرس او خشن
- لم يتم التعامل مع جميع الاعتراضات
- عدم إتباع عملية البيع



إغلاق العملية

# إغلاق العملية - أنواع الإغلاق

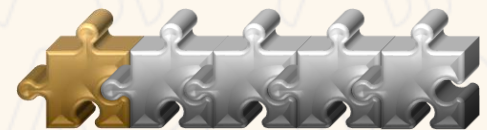


➤ الإغلاق بالتجربة  
☐ أطلب من العميل الشراء

➤ الإغلاق بالتلخيص  
☐ عدد المزايا مقابل الإحتياجات

➤ الإغلاق بالتنفيذ  
☐ الأكثر تداولاً

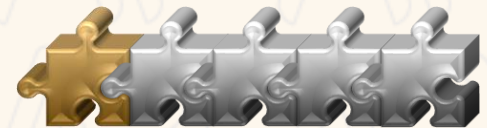
➤ الإغلاق بالبديل الإيجابي  
☐ الأكثر نجاحاً



إغلاق العملية

# إغلاق العملية - أنواع أخرى

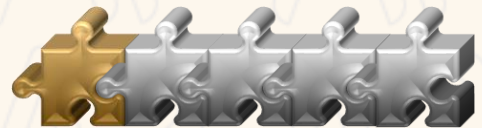
أمثلة	نوع الإغلاق
العميل: هل يأتي منها باللون الأسود البائع: هل ستأخذ اللون الأسود؟	عودة العميل
خذ راحتك لكن أود إعلامك انه تبقى منها قطعتين فقط والشحنة القادمة بعد 4 شهور	الإغلاق بدون إندفاع
هذا المنتج عليه عرض مميز لفترة محدودة ارجوا ان لا ينتهي العرض قبل عودتك	إغلاق العرض المميز



# إغلاق العملية - التصريحات

- كم قطعة تريد؟
- هل ألفها لك كهدية؟
- هل تود كيس ورق او بلاستيكي؟
- هل تود تلميع القطعة؟
- هل تريد \_\_\_\_\_ معه (منتج آخر)
- هل ستدفع نقدا او بطاقة

لا تتحدث في عملية البيع بعد هذا الوقت



إغلاق العملية



## تمرين 5



- كل شخصين في مجموعة
- احدهم البائع والآخر المشتري
- يستخدم كل ما تعلمته تدرب على بيع المنتج المحدد بالسعر المحدد
- ثم قم بتبادل الأدوار

# البيع الإقتراحي

الإرتقاء بالبيع والبيع البديل

# حقائق

## العملاء يريدون المزيد

- العميل لا يعرف جميع منتجات الشركة لكن انت تعرفها
- 73% من العملاء يريدون المعرفة عن المنتجات والخدمات الجديدة



## خدمة متميوة

- مساعدة العملاء للحصول على كل ما يريدون
- إستفادة العملاء من العروض الحالية



## الإرتقاء بالبيع هو عملية بيع

- تشمل جميع خطوات البيع حتى ولو كانت مصغرة او مبسطة
- علية بيع داخل عملية بيع

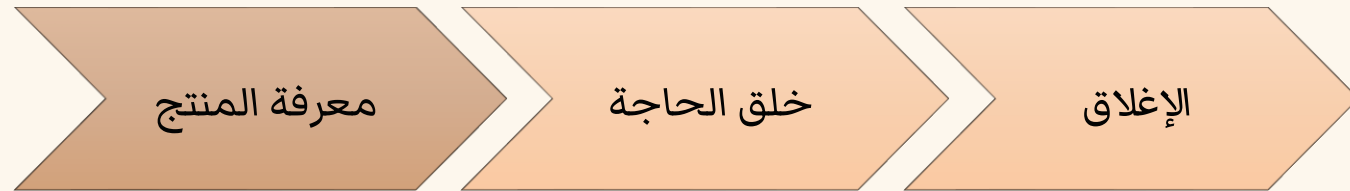


# عملية البيع الإقتراحي

## عملية البيع



## عملية البيع الإقتراحي

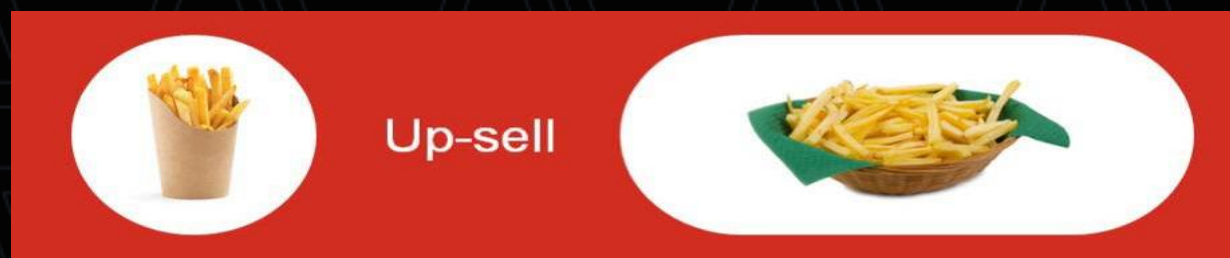


# الأهمية



- زيادة البيع والمدخول مما يزيد منافع الموظفين والعمولات
- العميل في حالة مزاج الشراء
- العميل قد إجتاز المرحلة الصعبة ومتفتح الذهن للإقتراحات
- مرحلة الإغلاق على وشك النجاح بنسبة 99%
- غالبا لن يكون هناك إعتراضات

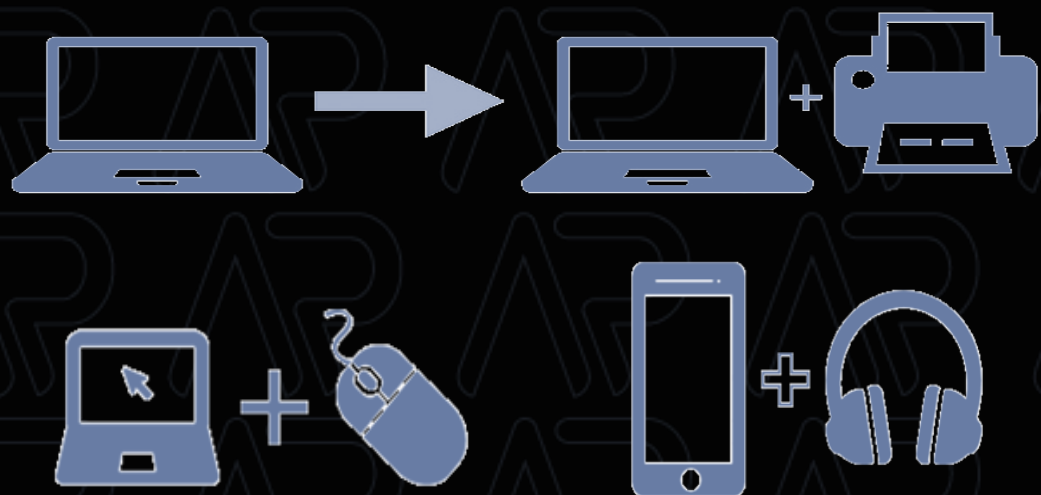
# الإرتقاء بالبيع



عملية الإرتقاء  
بالبيع هي بيع  
العميل كمية او  
حجم أكبر من  
نفس المنتج

أمثلة على الإرتقاء بالبيع من شركتك

# البيع البديل



Cross-sell



عملية البيع  
البديل هي بيع  
العميل منتجات  
إضافية متعلقة  
بالمنتج الرئيسي



أمثلة على البيع البديل من شركتك

## تمرين 6



أوجد إستخدامات مختلفة لكيس الشاي المعروف

- بشكل فردي (3 دقائق)
- بشكل مجموعة من 3 افراد (دقيقتين)
- بشكل عصف أفكار من جميع المتدربين (دقيقة واحدة)

# مشاكل البيع الإقتراحي

المشاكل	طرق التفادي
<ul style="list-style-type: none"><li>• عدم محاولة البيع الإقتراحي</li><li>• البيع الإقتراحي سيجعل البائع يبدو ملحا</li><li>• الإرتقاء بالبيع تم بطريقة غير مقنعة</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• اجعل محاولة الإقتراحي جزء دائم من محاولتك</li><li>• كن إستشاري للعميل وركز على إحتياجاته, الدفع سيتبع تلقائيا</li><li>• قم ببيع المزيد مما سيشتريه العميل أصلا</li><li>• قم ببيع المنتجات والخدمات الإضافية المناسبة للمنتج</li><li>• تأكد من رضا العميل قبل أي شيء</li></ul>

# الحرفية في الإرتقاء بالبيع

- إعرف جميع المنتجات والخدمات بكل تفاصيلها
- إعرف أسماء المنتجات جيدا
- إعرف قيمة المنتجات الفعلية والمعنوية
- إعرف الأسعار بكل تفاصيلها
- إعرف 2 من خيارات الإرتقاء على الأقل (اختر مما تفضله شخصا)
- معرفة تفاصيل العميل الشخصية والتاريخية إن وجدت, بأمكانها المساعدة

# كيف يمكنك التعبير بعفوية؟

- النصح: "اظن انك عليك الإستفادة من \_\_\_\_\_"
- الإقتراح: "ربما تود إضافة \_\_\_\_\_"
- الإستشارة: "من تجربتي الشخصية مع هذا المنتج, اشجعك على أخذ \_\_\_\_\_"
- السؤال: "هل جربت \_\_\_" او "هل فكرت في أخذ \_\_\_\_\_" او "هل تعلم عن \_\_\_\_\_"
- إسئل: "هل تود الحصول على \_\_\_" او "هل تحب \_\_\_\_\_" او "هل يهكم معرفة \_\_\_\_\_"
- "هل يمكنني اقراح \_\_\_\_\_ عليك" او "هل تعلم ان \_\_\_ من الأكثر مبيعا لدينا"
- "لدينا منه الوان واحجام مختلفة, هل تحب معرفتها"
- "هل لديك معرفة بطرق الصيانة والأمان لدينا"

## تمرين 7



- كل شخصين في مجموعة
- احدهم البائع والآخر المشتري
- بإستخدام طرق الإغلاق المذكورة تدرب سريعا على عملية إغلاق
- تشمل البيع الإقتراحي
- ثم قم بتبادل الأدوار

# زيادة المبيعات – روتين يومي

- ساهم بالأفكار والمقترحات لزيادة المبيعات
- أوصل مقترحات العميل دائما بتمامها
- إقترح التخفيضات والعروض التي يمكنها زيادة المبيعات
- أقترح المنتجات والخدمات التنافسية المطلوبة من العملاء
- أوصل أهتمامات العملاء بشكل فعال

إعمل يدا بيد مع فريق الإدارة  
لزيادة منافعك بزيادة المبيعات

